



Ιόνιο Πανεπιστήμιο
Σχολή Μουσικής και Οπτικοακουστικών Τεχνών
Τμήμα Τεχνών Ήχου και Εικόνας

Φάκελος της Πρότασης Πιστοποίησης
του νέου Ξενόγλωσσου Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών
με τίτλο “Master of Research (MAREs) in Hybrid Arts”
[Ερευνητικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στις Υβριδικές Τέχνες]

A13. Κανονισμός λειτουργία_new

Κέρκυρα 2023

**Κανονισμός
Λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών**

Περιεχόμενα

Άρθρο 1. Ορισμοί και Σκοπός.....	3
Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής.....	3
Άρθρο 3. Διαδικασία Υποβολής και Πολιτική Διαχείρισης	3
Άρθρο 4. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής.....	5

Άρθρο 1. Ορισμοί και Σκοπός

1. Ως παράπονο ή ένσταση νοείται η έκφραση δυσαρέσκειας εκ μέρους των φοιτητών/φοιτητριών του Τμήματος, η οποία σχετίζεται κυρίως με τη διάψευση των προσδοκιών τους αναφορικά με το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών ή υπηρεσιών φοιτητικής μέριμνας. Για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, οι φοιτητές οφείλουν να μελετήσουν τον «Κανονισμό Εσωτερικής Λειτουργίας» του Ιονίου Πανεπιστημίου (άρθρο 56).
2. Σκοπός του κανονισμού είναι η διερεύνηση και η διαχείριση τυχόν παραπόνων και ενστάσεων από φοιτητές/τριες και η διασφάλιση της άμεσης και αποτελεσματικής διευθέτησης/επίλυσης τους.

Άρθρο 2. Πεδίο εφαρμογής

1. Η διαδικασία διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων αφορά σε θέματα ακαδημαϊκής λειτουργίας του Τμήματος Τεχνών Ήχου και Εικόνας του Ιονίου Πανεπιστημίου. Η πολιτική διαχείρισης παραπόνων αφορά το σύνολο των παραπόνων που τυχόν υποβάλλονται ή εκφράζονται.
2. Ενστάσεις και παράπονα μπορεί να αφορούν είτε στην εκπαιδευτική διαδικασία (π.χ. διδασκαλία μαθήματος/εργαστηρίου, εξετάσεις, πτυχιακή, πρακτική, επικοινωνία με διδάσκοντες κλπ.), είτε σε θέματα επικοινωνίας και συναλλαγής με τις διοικητικές υπηρεσίες, αλλά και παροχών (ενδεικτικά και όχι περιοριστικά: Γραμματεία Τμήματος, φοιτητική μέριμνα, ηλεκτρονική πρόσβαση κ.λπ.), είτε ακόμη και σε θέματα συμπεριφοράς, παρενόχλησης, διακρίσεων, εκφοβισμού, ηθικής κλπ.
3. Ειδικότερα οι λόγοι που δύναται να συντρέχουν και για τους οποίους θεωρείται εύλογη η υποβολή προφορικού ή γραπτού παραπόνου από μέρους των φοιτητών/τριών πρέπει να αφορούν σε ενέργειες, αποφάσεις ή παραλείψεις μελών του Τμήματος και της ακαδημαϊκής κοινότητας, όπως παραβάσεις Νόμων, Κανονισμών και Εγκυκλίων που διέπουν εν γένει τη λειτουργία του Ιονίου Πανεπιστημίου και αφορούν σε:
 - α. θέματα ακαδημαϊκής λειτουργίας, όπως θέματα διδασκαλίας και φοίτησης και διοικητικής διαδικασίας, θέματα μη τήρησης Κανονισμού Σπουδών και φοίτησης, θέματα μη τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας, θέματα μη-επαρκούς ακαδημαϊκής διδασκαλίας και καθοδήγησης,
 - β. θέματα ανάρμοστης εργασιακής συμπεριφοράς, όπως παραβιάσεις προστασίας της πνευματικής ιδιοκτησίας και των πνευματικών δικαιωμάτων, παρενοχλήσεις και σεξουαλικές παρενοχλήσεις, ανισότητα και διαφόρων ειδών διακρίσεις (φύλου, χρώματος, θρησκευτικών πεποιθήσεων κ.ά.).

Άρθρο 3. Διαδικασία Υποβολής και Πολιτική Διαχείρισης

1. Σε πρώτο στάδιο και σε συνάρτηση με το είδος του παραπόνου, ο φοιτητής/τρια αναφέρει στον/στην διδάσκοντα/ουσα (ΔΕΠ, ΕΔΙΠ, ΕΤΕΠ, ακαδημαϊκό ή πανεπιστημιακό υπότροφο) του μαθήματος, κατά τις ώρες ακρόασης/επικοινωνίας, το πρόβλημά του/της και αναζητά επίλυση του θέματος από τον αρμόδιο διδάσκοντα κατόπιν διαλεκτικής συζήτησης, είτε στον/στην διοικητικό/ή υπάλληλο, κατά τις ημέρες και ώρες υποδοχής σύμφωνα με το πρόγραμμα της Γραμματείας, εκφράζει το θέμα που τον απασχολεί και αναζητείται η από κοινού επίλυση του προβλήματος.
2. Εάν κατά το παραπάνω στάδιο ο/η φοιτητής/τρια συνεχίζει να αναζητά προσφορότερη λύση για την επίλυση του προβλήματος του/της τότε μπορεί να απευθυνθεί για διαμεσολάβηση είτε στον ακαδημαϊκό του σύμβουλο για ακρόαση κατόπιν αποστολής μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και εκθέτοντάς του το θέμα που τον απασχολεί σε προγραμματισμένη από κοινού συνάντηση [ο ακαδημαϊκός σύμβουλος μπορεί να ζητήσει την συνδρομή και άλλων μελών της διδακτικής κοινότητας για την επίλυση του προβλήματος (άρθρο 58 παρ. 3 του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας του Ιονίου Πανεπιστημίου)], είτε στον/στην Προϊστάμενο της Γραμματείας του Τμήματος, αποστέλλοντας μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και επισκεπτόμενος το γραφείο του,

κατά τις καθορισμένες ημέρες και ώρες υποδοχής, αναζητώντας την επίλυση του θέματος και τη διοικητική συνδρομή.

3. Εάν για τον οποιοδήποτε λόγο ο/η φοιτητής/τρια δεν έχει επαρκώς κατά την κρίση του/της επιλύσει το πρόβλημα που τον απασχολεί κατά τα παραπάνω στάδια, τότε ανεξάρτητα εάν το πρόβλημα άπτεται της διδακτικής ή της διοικητικής διαδικασίας ο/η παραπνούμενος/η υποβάλει γραπτώς μέσω της «Ηλεκτρονικής Φόρμας Υποβολής Παραπόνων» με σκοπό την εξέταση του θέματος από τον/την αρμόδιο και την επίλυση του προβλήματος. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και στην περίπτωση που η φύση του παραπόνου δεν μπορεί να διαχειριστεί/διευθετηθεί μέσω των προαναφερθέντων σταδίων.

4. Η αμεσότητα στην υποβολή παραπόνου από την πλευρά του/της φοιτητή/τριας καθορίζει και την επίλυση του προβλήματος που τον/την απασχολεί και για το λόγο αυτό θα πρέπει το όποιο παράπονό του/της να υποβάλλεται άμεσα (εντός 30 ημερών) από την ημέρα εμφάνισης του προβλήματος ή της δυσλειτουργίας.

5. Η «Ηλεκτρονική Φόρμα Υποβολής Παραπόνων» (βλ. σύνδεσμος <https://net.ionio.gr/contact/>) μπορεί να υποβληθεί επώνυμα καθώς και ανώνυμα μέσω της ηλεκτρονικής συμπλήρωσης του πεδίου συγκατάθεσης που αφορά την άδεια χρήσης των στοιχείων που κατατίθενται για τη διευθέτηση του ζητήματος που περιγράφεται, σύμφωνα με τους περιορισμούς του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων.

6. Με την κοινοποίηση του παραπόνου/ένστασης, ο/η υπεύθυνος/η για την διαχείρισή του το μελετά και προβαίνει σε ενέργειες εάν εμπίπτει στην αρμοδιότητά του, ή παραπέμπει το παράπονο/ένσταση στη Γενική Συνέλευση του Τμήματος ή στην Κοσμητεία της Σχολής ή την Σύγκλητο του Ιονίου Πανεπιστημίου. Η απάντηση και η παραπομπή γίνεται όσο το δυνατόν ταχύτερα ειδικά εάν τίθεται ζήτημα παρέλευσης προθεσμίας ή δήλης ημερομηνίας. Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος, ο/η Πρόεδρος του Τμήματος έχει το δικαίωμα να καλέσει τον/την ενδιαφερόμενο/η φοιτητή/τρια να εκθέσει τις απόψεις του/της πριν προβεί σε περαιτέρω ενέργειες. Στην περίπτωση που κρίνει ότι ο/η φοιτητής/τρια χρήζει προστασίας, οφείλει να διαχειριστεί αναλόγως την κατάσταση. Σε σύνθετα ζητήματα η Συνέλευση του Τμήματος μπορεί να απευθυνθεί ή να παραπέμψει την υπόθεση σε αρμόδιο διοικητικό ή άλλο όργανο.

7. Εάν ο/η Πρόεδρος του Τμήματος δεν έχει ζητήσει τη συνδρομή της Γενικής Συνέλευσης του Τμήματος στο στάδιο της επίσημης εξέτασης, ο/η φοιτητής/τρια που θεωρεί ότι η κατάσταση που περιέγραψε αναφορικά με το γραπτώς υποβληθέν παράπονο εξακολουθεί να τον/την προβληματίζει επειδή η λύση που δόθηκε στο πρόβλημα δεν απέδωσε τα αναμενόμενα (σύμφωνα με τις προσδοκίες του/της) αποτελέσματα, δύναται να υποβάλει ένσταση, αναφέροντας γραπτώς το ιστορικό της διαδικασίας που ακολουθήθηκε, αυτή τη φορά απευθυνόμενος/η προς τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος. Στην περίπτωση που το παράπονο ή η ένσταση απορριφθεί τότε δεν γίνεται αποδεκτή η εκ νέου ένσταση για το ίδιο ζήτημα με τα ίδια πραγματικά περιστατικά. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται από τη Γενική Συνέλευση του Τμήματος είναι οριστικές και αμετάκλητες.

8. Η καταγραφή των παραπόνων και των ενστάσεων καθώς και οι απαραίτητες ενέργειες διεκπεραίωσης αυτών, αποθηκεύονται σε ασφαλή χώρο στη Γραμματεία του Τμήματος, με σκοπό την τήρηση αρχείου και τη διασφάλιση του απορρήτου. Συγκεκριμένα, όλα τα έγγραφα που αφορούν τα παράπονα/ενστάσεις αρχειοθετούνται σε ειδικό φάκελο που φέρει την ένδειξη «Παράπονα/ενστάσεις φοιτητών».

Άρθρο 4. Εναλλακτικοί Τρόποι και Διαδικασίες Υποβολής

1. Ερωτηματολόγια αξιολόγησης μαθημάτων: Οι φοιτητές/τριες μέσω της χρήσης ερωτηματολογίου έχουν τη δυνατότητα στο πλαίσιο της αξιολόγησης των μαθημάτων, να εκφράζουν τυχόν παρατηρήσεις, επισημάνσεις ή παράπονα σχετικά με την εκπαιδευτική διαδικασία αλλά και με τον/την διδάσκοντα/ουσα.
2. Συνήγορος φοιτητή/τριας: Ο θεσμός αυτός έχει ως στόχο τη διαμεσολάβηση μεταξύ των φοιτητών/τριών και του διοικητικού ή εκπαιδευτικού προσωπικού, προκειμένου να αντιμετωπιστούν ζητήματα που εμποδίζουν την εύρυθμη λειτουργία του Τμήματος/Ιδρύματος. Ο φοιτητής/τρια μπορεί να επικοινωνήσει μέσω ηλεκτρονικού

ταχυδρομείου στη διεύθυνση synigoros.foititi@ionio.gr. Ο συνήγορος του φοιτητή/τριας εμπλέκεται σε ζητήματα που αφορούν στην κακή διοίκηση, λειτουργεί αυτεπάγγελτα, διενεργεί αυτοψία και δεν σχετίζεται με θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας.

3. Επιτροπή Ισότητας των Φύλων: Στην περίπτωση αίσθησης άδικης ή απρεπούς συμπεριφοράς λόγω φύλου τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση isotita@ionio.gr. Η Επιτροπή έχει ως στόχο την προώθηση και τη διασφάλιση της ισότητας και καταπολέμησης άσεμνων, απρεπών και προσβλητικών συμπεριφορών.
4. Επιτροπή Ηθικής και Δεοντολογίας της Έρευνας: Όταν υπάρχουν ζητήματα ηθικής και δεοντολογίας σχετικά με την εκπόνηση έρευνας (στο πλαίσιο εργασιών μαθημάτων, πτυχιικών εργασιών, διδακτορικών διατριβών ή ακόμη και συμμετοχής σε ερευνητικά έργα), τότε ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να απευθυνθεί στην εν λόγω Επιτροπή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση ethics@ionio.gr.